

ALL. 1



CITTA' DI TORINO

IL DIRETTORE  
ENZO ALBERTO ALBERTA

DIREZIONE PARTECIPAZIONI COMUNALI  
SERVIZIO CONTROLLO PARTECIPATE

***CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DELL'INDAGINE DELLA QUALITA'  
PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLA CITTA' DI TORINO  
RELATIVAMENTE AI SERVIZI PUBBLICI LOCALI:***

**TRASPORTO PUBBLICO LOCALE** (contratto di servizio –carta dei servizi GTT SPA)

**IGIENE AMBIENTALE** (contratto di servizio - carta dei servizi AMIAT SPA-di prossima stipula e predisposizione)

**FARMACIE COMUNALI SPA** (contratto di servizio –carta dei servizi FARMACIE COMUNALI TORINO)

**AFFIDAMENTO IN ECONOMIA  
COTTIMO FIDUCIARIO  
CON PUBBLICAZIONE DI BANDO  
(aggiudicazione con il criterio del prezzo più basso)**

ART. 1 - DEFINIZIONI .....	3
ART. 2 - PREMESSE .....	3
ART. 3 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO .....	4
ART. 4 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO E DECORRENZA.....	4
ART. 5 - UNIVERSO DELL’INDAGINE .....	4
ART. 6 - MODALITÀ DI RILEVAZIONE.....	4
ART. 7 – QUESTIONARI.....	6
ART. 8 – REPORT DELL’INDAGINE .....	6
ART. 9 - ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE .....	7
ART. 10 - OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL SOGGETTO AFFIDATARIO.....	9
ART. 11 - DIREZIONE DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	10
ART. 12 - OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI, NORME ANTINFORTUNISTICHE E DI IGIENE DEL LAVORO.....	10
ART. 13 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E MODALITA’ DI GARA.....	11
ART. 14 – COMMISSIONE GIUDICATRICE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA .....	12
ART. 15 – PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA .....	12
ART. 16 - CAUZIONI .....	16
ART. 17 - EFFICACIA DEL CAPITOLATO E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.....	17
ART. 18 - CONTABILIZZAZIONE .....	17
ART. 19 - PAGAMENTI E TRATTENUTE.....	17
ART. 20 - RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO .....	17
ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	17
ART. 22 - SUBAPPALTO/CESSIONE DEL CONTRATTO/CESSIONE DEI CREDITI.....	18
ART. 23 – CONTROVERSIE .....	18
ART. 24 - SPESE .....	19
ART. 25 - TRATTAMENTO DEI DATI.....	19
ART. 26 – VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA .....	19
ART. 27 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO .....	19

## ART. 1 - DEFINIZIONI

L'amministrazione aggiudicatrice dei servizi oggetto dell'appalto regolato dal presente Capitolato è la Città di Torino che di seguito potrà essere denominata Città.

Il soggetto aggiudicatario è l'operatore economico risultante vincitore della procedura regolata dal presente Capitolato che di seguito potrà essere denominato Affidatario.

Per Codice dei contratti si intende il "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE approvato con il D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per tecnica CATI (Computer Aided Telephone Interview) si intende la somministrazione di un questionario tramite una telefonata al telefono fisso dell'intervistato e la registrazione in formato elettronico e in tempo reale delle risposte da parte dell'intervistatore tramite personal computer o terminale connesso a mainframe.

## ART. 2 - PREMESSE

Nell'ottica di svolgere le indagini sulla qualità percepita dagli utenti nell'ambito **dei contratti stipulati dal Comune di Torino con GTT e Farmacie Comunali e del contratto di prossima stipula con AMIAT** rispetto ai parametri fissati nelle Carte della Qualità dei Servizi, il Comune di Torino:

a) ha provveduto a fornire un ruolo di partecipazione nell'attività, tra le altre, di monitoraggio alle associazioni dei consumatori, quali enti esponenziali e rappresentativi degli interessi dei consumatori, individuando quelle maggiormente rappresentative in ambito comunale. A tal fine, con Deliberazione del Consiglio Comunale del 14 maggio 2012, esecutiva dal 28 maggio 2012, ha approvato il "*Regolamento per la costituzione di un elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale, sul territorio della Città di Torino, per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007*", n. 354 della Città di Torino.

b) ha deliberato (con Deliberazione Giunta Comunale del 28 maggio 2013 n. mecc. 2013 02393/064) di sviluppare un progetto elaborato dalle associazioni, finalizzato a programmare e realizzare a Torino monitoraggi della qualità percepita tramite interviste degli utenti dei seguenti servizi pubblici:

- (i) TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (contratto di servizio GTT)
- (ii) IGIENE AMBIENTALE (contratto di servizio AMIAT)
- (iii) FARMACIE COMUNALI (contratto di servizio Farmacie Comunali Torino)

con la collaborazione e partecipazione delle associazioni dei consumatori attualmente iscritte all'Elenco di cui al Regolamento n. 354 della Città di Torino, definendo in una scheda tecnica allegata alla predetta deliberazione gli aspetti salienti del progetto sulle attività di monitoraggio, sul rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi.

Le associazioni dei consumatori, in conformità alla sopra citata Deliberazione del 13 maggio 2013 e del relativo allegato tecnico, hanno predisposto il Progetto finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti relativamente ai servizi trasporto pubblico locale, igiene ambientale e farmacie comunali; per la scelta del soggetto specializzato che svolgerà tale attività di monitoraggio viene effettuata la presente procedura di gara.

### **ART. 3 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO**

L’oggetto dell’affidamento di cui alla presente procedura consiste nello svolgimento dell’indagine della qualità percepita dagli utenti della Città di Torino (c.d. *customer satisfaction*), relativamente ai servizi pubblici locali: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, IGIENE AMBIENTALE FARMACIE COMUNALI e pertanto in riferimento all’universo degli utenti destinatari dei servizi sopra indicati, utenti individuati nei Contratti di Servizio-carte di Servizi di GTT, AMIAT e FARMACIE COMUNALI TORINO.

All’uopo, la Città indice procedura in economia, mediante pubblicazione di bando, secondo quanto previsto dall’art. 125 del D.Lgs. n. 163/2006, ai sensi degli artt. 15 e 17 del “*Regolamento per la disciplina dei contratti*” approvato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 10.09.2012 (mecc. n. 2011 08018/003), nonché alle condizioni del presente Capitolato.

Il corrispettivo contrattuale a base di gara è pari a complessivi € 16.912,04 (oltre IVA ).

### **ART. 4 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO E DECORRENZA**

Le indagini avverranno sui servizi pubblici in oggetto in due periodi dell’anno, per la durata di un mese ciascuno:

- (i) PRIMA RILEVAZIONE: dal 01.12.2013 al 31.12.2013
- (ii) SECONDA RILEVAZIONE: dal 01.06.2014 al 30.06.2014

**In ogni caso, in relazione ad uno o più dei servizi pubblici in oggetto, la Città, a proprio insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di richiedere all’affidatario che la prima e/o la seconda rilevazione vengano effettuate in periodi successivi rispetto a quelli originariamente previsti.**

L’esecuzione delle prestazioni, qualora la Città lo ritenga opportuno, potrà avere inizio prima della sottoscrizione del contratto.

### **ART. 5 - UNIVERSO DELL’INDAGINE**

Gli intervistati dovranno avere un’età superiore ad anni 15 per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico GTT e superiore ad anni 20 per quanto riguarda i servizi AMIAT e Farmacie Comunali Torino.

Per quanto riguarda ciascuno dei servizi oggetto del monitoraggio si precisa:

- (i) GTT. Le interviste dovranno essere equamente ripartite per genere e tra 4 fasce di età (15-19; 20-49; 50-64; oltre 64);
- (ii) AMIAT. Le interviste dovranno essere equamente ripartite per genere e tra 3 fasce di età (18-29; 30-59; oltre 60).
- (iii) Farmacie Comunali. Le interviste dovranno essere effettuate nei confronti unicamente degli utenti delle stesse presso gli esercizi commerciali indicati sul sito <http://www.fctorinospa.it/>.

### **ART. 6 - MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

Le interviste dovranno essere eseguite secondo le seguenti modalità:

1. di persona (*face to face*), equamente ripartite tra le ore 7 e le ore 20 (da lunedì a sabato) nelle aree nelle quali vengono erogati i servizi pubblici in questione (in particolare gli utenti delle Farmacie Comunali dovranno essere intervistati presso le medesime);
2. telefonicamente (*metodo tipo C.A.T.I.*) equamente ripartite tra le ore 7 e le ore 21 (da lunedì a sabato).

Le interviste:

- (i) dovranno avere ad oggetto i seguenti servizi pubblici;
- (ii) dovranno essere complessivamente per ciascun servizio;
- (iii) dovranno avvenire nelle seguenti modalità ;

(i) Servizio	(ii) N. interviste	(iii) Modalità
GTT -Contratto-carta dei servizi Servizio Trasporto pubblico locale	1400	700 telefoniche 700 di persona (sui mezzi pubblici e alle fermate degli autobus)
AMIAT Contratto (di prossima stipulazione) e carta dei servizi di (prossima predisposizione) Servizio Igiene urbana	1200	600 telefoniche 600 di persona
FARMACIE COMUNALI TORINO Contratto e carta dei servizi Servizio farmacie comunali	200	200 di persona presso 10 Farmacie identificate da Comune e Associazioni Consumatori

Potranno rientrare nel computo delle interviste (o questionari) di cui sopra, quelle che potranno essere effettuate ai dipendenti del Comune secondo gli elenchi che potranno essere messi a disposizione della società aggiudicataria del servizio.

Sono ritenuti validi i questionari in cui l'intervistato ha risposto al 100% delle domande.

Per verificare l'attività svolta dall'Affidatario:

- (i) il Comune di Torino potrà mettere a disposizione un elenco di dipendenti comunali che potranno essere intervistati con riferimento ai tre servizi pubblici oggetto dell'indagine;
- (ii) nelle rilevazioni di persona "face to face", al termine dei questionari sarà inserita la richiesta all'utente di specificare eventualmente il proprio numero di telefono o indirizzo mail per la successiva eventuale verifica dell'effettuazione dell'intervista;
- (iii) il Comune di Torino e le associazioni dei consumatori, attualmente iscritte all'elenco di cui al Regolamento n. 354 della Città, hanno la facoltà di chiedere al soggetto aggiudicatario, prima dell'inizio della prestazione o nel corso della prestazione di indicare dettagliatamente i luoghi e gli orari in cui avverranno o sono in corso di esecuzione i monitoraggi. Il soggetto aggiudicatario sarà tenuto a comunicare quanto sopra tempestivamente, in modo tale che Comune e associazioni possano eventualmente verificare lo svolgimento del monitoraggio anche tramite proprio personale che si sottoporrà alle interviste (cd. "*mystery client*").

## **ART. 7 – QUESTIONARI**

I questionari da sottoporre all'utenza verranno elaborati dalle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui al Regolamento della Città n. 354, secondo le tempistiche che verranno in prosieguo concordate tra la Città di Torino e le associazioni medesime.

- I questionari verranno redatti sulla base delle Carte di qualità emanate (Farmacie Comunali Torino e GTT) o che dovranno essere emanate (AMIAT).
- Saranno comunque da considerarsi fattori comuni la profilatura dell'utente, ed altre caratteristiche comuni ai servizi.
- Saranno invece dettagliati i temi e gli aspetti specifici di ogni Contratto di Servizio sottoposto ad indagine.
- Nelle rilevazioni di persona "face to face" sarà prevista una domanda finale da sottoporre all'utente sulla volontà di fornire il proprio numero telefonico o in alternativa indirizzo mail, ai fini dell'eventuale verifica sull'effettuazione dell'intervista.
- In relazione poi alla metodologia d'indagine i quesiti potranno essere ulteriormente differenziati al fine di renderli specificatamente idonei alla piattaforma.
- Le domande, a risposta chiusa, non saranno superiori a 20.

## **ART. 8 – REPORT DELL'INDAGINE**

Il soggetto aggiudicatario a conclusione di ciascuno dei due monitoraggi è tenuto a redigere un report, sotto forma di file excel e tramite grafici descrittivi, che dovrà contenere i dati aggregati e disaggregati per campione d'indagine e dovrà essere fornito al Comune di Torino:

- Entro il 31.01.2014 per quanto riguarda il primo monitoraggio o, nel caso in cui la Città eserciti la facoltà di cui all'art. 4 del presente Capitolato, entro un mese dalla scadenza del termine assegnato per la rilevazione;
- Entro il 30.07.2014 per quanto riguarda il secondo monitoraggio o, nel caso in cui la Città eserciti la facoltà di cui all'art. 4 del presente Capitolato, entro un mese dalla scadenza del termine assegnato per la rilevazione.

Il soggetto aggiudicatario dovrà altresì redigere un report finale dell'indagine contenente le risultanze complete dell'indagine della qualità percepita dagli utenti della Città di Torino relativamente ai servizi –di cui al precedente articolo 3-individuati nei Contratti di Servizio di GTT, AMIAT e Farmacie Comunali Torino, entro 30 giorni dalla presentazione alla Città del report afferente il secondo monitoraggio.

La predisposizione dei suddetti dati da parte dell'affidatario è finalizzata a consentire al Comune di Torino ed alle associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui al Regolamento n. 354 della Città di valutare la soddisfazione degli utenti, evidenziare la distribuzione degli utenti tra i diversi livelli di soddisfazione, la graduazione per importanza dei bisogni rilevati, le soglie minime e le soglie massime di attesa per la soddisfazione di ciascun bisogno, le soglie di tolleranza, le ragioni della presenza di forti aree di insoddisfazione o di gradimento, i punti di forza del servizio e le aree di debolezza su cui intervenire con azioni di miglioramento.

Il report verrà utilizzato dal Comune di Torino per fini statistici, scientifici e di divulgazione a favore dell'utenza nel rispetto della normativa vigente.

I dati elaborati dal soggetto aggiudicatario saranno analizzati dal Comune di Torino e dalle associazioni dei consumatori in correlazione alle segnalazioni e ai reclami raccolti direttamente da queste ultime e ottenute tramite il confronto annuale con il Gestore, in vista di:

- definire piani di miglioramento operativi;
- allocare specifici obiettivi di miglioramento;
- controllare l'andamento dei risultati ottenuti;
- attuare tutte le azioni correttive e preventive;
- attivare l'orientamento all'utente dell'intera organizzazione in una logica di servizio;
- soddisfare pienamente le esigenze dei destinatari anticipandone le attese;
- ideare e attuare nuove e innovative forme di partecipazione dell'utente – anche tramite le nuove tecnologie.

## **ART. 9 - ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE**

L'affidatario dovrà procedere a quanto segue.

1. L'affidatario dovrà presentare alla Città, entro 15 giorni solari (decorrenti dall'incarico ad effettuare l'indagine) il piano di lavoro inclusivo del metodo di campionamento e conforme alle specifiche contenute nel presente Capitolato. Il piano di lavoro ed il metodo di campionamento saranno sottoposti ad approvazione da parte della Città.
2. Dovrà essere prevista una fase di trattamento automatico dei dati che consisterà nella individuazione e nella correzione delle informazioni anomale (errori di sequenza, incongruità di codici, segnalazione di non risposta, mancato rispetto dei filtri logici fondamentali) con l'obiettivo di ottenere archivi dati fondamentalmente corretti. La Città potrà indicare all'affidatario un insieme minimo di filtri che dovrà essere rivisto e completato dall'affidatario medesimo di concerto con la Civica Amministrazione.
3. L'affidatario è obbligato a comunicare alla Città con anticipo di almeno 48 ore l'avvio delle attività di indagine e le relative modalità.
4. L'affidatario è obbligato ad inviare giornalmente un report contenente il numero di addetti impiegati, il numero di contatti effettuati e il numero di interviste realizzate, nonché l'evidenziazione di eventuali problemi emersi nella fase di indagine, indicando le soluzioni ritenute idonee per il corretto svolgimento dell'indagine.
5. La Città, ricevuti i report redatti a seguito di ciascun monitoraggio ai sensi dell'art. 8 del presente Capitolato, provvederà a controllare che gli stessi corrispondano a tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato medesimo, entro 30 giorni solari dalla rispettiva consegna. Allo scadere di tale termine, se non comunicato i citati report si intenderanno "completi" ai fini del successivo art. 18 rubricato "Contabilizzazione". Nel caso di ritardi rispetto alla data ultima di consegna del prodotto, la Città potrà applicare una penale pari a € 250,00 per ogni giorno solare di ritardo. Scaduto il termine di 30 giorni di cui sopra, la Città procederà al controllo della correttezza entro ulteriori 60 giorni solari. La Città considererà irregolare ogni intervista i cui dati, forniti dopo il cleaning, diano informazioni incomplete o contraddittorie (incongruità logica tra le risposte o

altra causa oggettivamente rilevabile). Per ogni intervista irregolare o mancante ai fini del completamento del campione, la Città potrà applicare una penale pari a € 25,00. Indipendentemente dall'applicazione delle predette penali, ed in relazione ai dati mancanti o irregolari l'affidatario, su richiesta della Città, sarà tenuto ad integrare la propria attività per l'esatto svolgimento delle prestazioni oggetto del presente Capitolato.

6. La somministrazione dei questionari e memorizzazione dei dati rilevati in corso di intervista dovrà avvenire in conformità a quanto previsto dall'art. 6 del presente Capitolato.
7. Relativamente alle rilevazioni telefoniche di cui all'art. 6 "Modalità di rilevazione", al fine di favorire una corretta e agile rilevazione delle informazioni oggetto d'indagine, sarà cura dell'affidatario effettuare una sensibilizzazione e rassicurazione ex-ante degli intervistandi, previa idonea presentazione prestabilita del personale addetto. Relativamente alle altre rilevazioni, il personale dovrà essere dotato di apposito cartellino identificativo riportante le generalità e una fototessera dell'addetto ed effettuare idonea presentazione prestabilita.
8. La gestione e controllo del personale impiegato nell'indagine dovranno avvenire nel rispetto delle prescrizioni di cui al presente Capitolato, fermo restando quanto previsto all'art. 12.
9. L'affidatario dovrà procedere alla codifica ed al "cleaning" dei dati registrati. Le specifiche relative alle attività di "cleaning" dei risultati saranno individuate in funzione delle necessità espresse dalla Città e saranno coerenti con le finalità di utilizzo specifico delle singole informazioni (valutazione della soddisfazione degli utenti, distribuzione degli utenti tra i diversi livelli di soddisfazione, graduazione per importanza dei bisogni rilevati, soglie minime e soglie massime di attesa per la soddisfazione di ciascun bisogno, soglie di tolleranza, ragioni della presenza di forti aree di insoddisfazione o di gradimento, punti di forza del servizio e aree di debolezza su cui intervenire con azioni di miglioramento). Il numero complessivo di interviste valide si intende al netto di quelle scartate in fase di "cleaning".
10. L'affidatario dovrà provvedere all'elaborazione delle frequenze assolute e relative delle risposte raccolte. Sarà cura inoltre dell'affidatario l'elaborazione di statistiche campionarie, articolate per fasce di età come previsto degli artt. 5 e 6 ed eventualmente per aree geografiche cittadine. Le statistiche elaborate dovranno essere fornite su file excel e tramite grafici descrittivi, che dovranno contenere i dati aggregati e disaggregati per campione d'indagine.
11. I dati raccolti dovranno essere memorizzati in formato elettronico e dovranno essere forniti alla Città in formato e supporto da concordare. In formato elettronico a parte dovrà essere fornito l'elenco dei numeri telefonici delle persone intervistate telefonicamente e l'elenco dei numeri telefonici forniti dagli utenti intervistati di persona "face to face" secondo quanto stabilito al precedente art. 6 punto(ii); tali elenchi non dovranno contenere riferimenti ai dati raccolti con le interviste. L'organizzazione dei dati dovrà essere definita di comune



accordo tra Città ed Affidatario fermo restando le informazioni da registrare per ogni tipo di record.

12. Il report finale dell'indagine indicato al precedente art. 8 dovrà contenere le risultanze complete delle indagini effettuate e sarà comprensivo della documentazione relativa al rispetto dei requisiti di campionamento, dovrà inoltre contenere una sintesi delle elaborazioni di cui al precedente punto 11, nonché i dati di cui al precedente punto 10. La composizione del campione, nonché la sua eventuale distribuzione territoriale, dovrà essere documentata e trasmessa alla Città su tabulato e su supporto magnetico da concordare (a livello aggregato e disaggregato). Nel caso di ritardi nella consegna del report finale la Città potrà applicare una penale pari a € 250,00 per ogni giorno solare di ritardo. Entro 30 giorni dalla presentazione del report finale, la Città procederà al controllo della correttezza dello stesso. Indipendentemente dall'applicazione delle predette penali, ed in relazione ai dati mancanti o irregolari l'affidatario, su richiesta della Città, sarà tenuto ad integrare la propria attività per l'esatto svolgimento delle prestazioni oggetto del presente Capitolato.

## **ART. 10 - OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL SOGGETTO AFFIDATARIO**

L'affidatario si impegna affinché tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti, metodi e/o dati tecnici, di cui il personale utilizzato dall'affidatario verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio, siano considerati riservati e coperti da segreto avendo cura che nel loro uso non sia recato pregiudizio alcuno alla Civica Amministrazione né alle persone intervistate. In tal senso, l'affidatario si obbliga ad adottare con i propri dipendenti e/o consulenti tutte le cautele necessarie a tutelare la riservatezza di tali informazioni e/o documentazione. L'obbligo di riservatezza è esteso anche al periodo successivo al termine del rapporto contrattuale.

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e/o sfruttamento economico degli elaborati, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali e di altro materiale anche didattico, creato, inventato, predisposto o realizzato dall'aggiudicatario o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio, rimarranno di titolarità esclusiva della Città, che potrà quindi disporre, nel rispetto della normativa vigente, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale. Detti diritti devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile.

L'affidatario si obbliga espressamente a fornire al Comune di Torino tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Città in eventuali registri od elenchi pubblici.

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., ed in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, l'affidatario sarà nominato dalla Città Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 29 del citato decreto.

L'affidatario si impegna a:

- trattare i dati personali che gli potranno essere comunicati dal Comune di Torino per le sole finalità connesse allo svolgimento delle attività previste, in modo lecito e secondo correttezza;
- nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, fornendo loro le necessarie istruzioni;

- garantire la riservatezza di tutte le informazioni che gli verranno trasmesse impedendone l'accesso a chiunque, con la sola eccezione del proprio personale espressamente nominato quale incaricato del trattamento, ed a non portare a conoscenza di terzi, per nessuna ragione ed in nessun momento, presente o futuro, le notizie ed i dati pervenuti a loro conoscenza, se non previa espressa autorizzazione scritta della Civica Amministrazione.

A tale scopo l'affidatario si impegna ad adottare:

- idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 31 del D.Lgs. 196/2003;

- tutte le misure di sicurezza, previste dagli artt. 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. 196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi di cui all'art. 31, analiticamente specificate nell'allegato B al decreto stesso, denominato "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza".

L'affidatario si impegna inoltre ad attuare gli obblighi di informazione nei confronti degli interessati ed a rispondere agli stessi secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

Il Comune di Torino si riserva la facoltà di eseguire controlli sul rispetto delle istruzioni impartite nonché delle misure di sicurezza adottate.

L'affidatario si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente Capitolato:

a) ad erogare la prestazione impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nel Capitolato;

b) a rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali della serie ISO 9000 per la gestione e l'assicurazione della qualità;

c) ad osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che saranno predisposte e comunicate dalla Città, al fine dell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni.

Qualora dalla violazione di uno qualsiasi degli obblighi di cui sopra derivi pregiudizio per la Civica Amministrazione, questa potrà avvalersi del diritto di risolvere il rapporto contrattuale e di richiedere all'affidatario il risarcimento dei danni.

## **ART. 11 - DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

La Città nominerà un proprio responsabile del presente contratto (in mancanza di nomina il responsabile sarà il Direttore del Servizio partecipazioni comunali: dott. Renzo Mora). Per parte sua l'affidatario designerà un proprio responsabile a cui il Comune di Torino farà riferimento per tutte le comunicazioni inerenti il servizio oggetto del presente Capitolato.

## **ART. 12 - OSSERVANZA DI LEGGI, REGOLAMENTI, NORME ANTINFORTUNISTICHE E DI IGIENE DEL LAVORO**

L'affidatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, l'affidatario si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'affidatario si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Sono a totale carico dei soggetti partecipanti gli oneri per la sicurezza sostenuti per l'adozione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici afferenti l'attività svolta.

Gli oneri per la sicurezza derivanti da interferenze prodotte nell'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto e non soggetti a ribasso, di cui all'art. 26, comma 3 del D.lgs 81/2008 e s.m.i., sono stati valutati pari a zero.

L'appaltatore si obbliga all'ottemperanza delle prescrizioni di cui all'art. 3 "Tracciabilità dei flussi finanziari" della Legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e s.m.i..

### **ART. 13 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E MODALITA' DI GARA**

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti, singoli o raggruppati, di cui all'art. 34 del D.Lgs. n. 163/2006, iscritti ad una Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura, che nel corso dell'ultimo triennio abbiano effettuato almeno un'indagine della qualità percepita (c.d. *customer satisfaction*) nell'ambito dei servizi pubblici, esplicitata mediante attività di rilevazione ed elaborazione dei dati, a beneficio di un Ente locale o di altro organismo avente natura pubblicistica o comunque a beneficio di un soggetto erogatore di servizi pubblici; tali soggetti dovranno dichiarare il possesso dei seguenti requisiti:

1. insussistenza delle cause di esclusione indicate dall'art. 38, comma 1, del Codice dei contratti;
2. non partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario ovvero anche in forma individuale qualora si partecipi alla gara in raggruppamento o consorzio;
3. ai sensi dell'art. 36 comma 5 del Codice dei Contratti, i consorzi stabili sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale. E' vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile;
4. è ammessa la presentazione di offerta da parte dei soggetti di cui all'art. 34 comma 1 lettera d) (raggruppamenti temporanei di concorrenti) ed e) (consorzi ordinari di concorrenti di cui all'art. 2602 del codice civile) del D. Lgs. 163/2006 anche se non ancora costituiti, con le modalità di cui all'art. 37 del medesimo D. Lgs. In tal, caso l'offerta dovrà:
  - **essere sottoscritta** da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti;
  - **contenere l'impegno** che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificato come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

Nell'offerta dovranno essere specificate le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

L'offerta dei concorrenti raggruppati o dei consorziati determina la loro responsabilità solidale nei confronti della Civica Amministrazione, nonché nei confronti dell'eventuale subappaltatore e dei fornitori.

Per gli assuntori di prestazioni secondarie la responsabilità è limitata all'esecuzione delle prestazioni di rispettiva competenza, ferma restando la responsabilità del mandatario.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti a pena di esclusione di tutte le diverse offerte presentate. È vietata l'associazione in partecipazione. Salvo quanto disposto ai commi 18 e 19 dell'art. 37 del D.Lgs. 163/2006, è vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei raggruppamenti temporanei e dei consorzi ordinari di concorrenti rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta.

Ai sensi dell'art. 275, comma 2 del D.P.R. n. 207/2010 la mandataria deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

E' ammesso il ricorso all'avvalimento nei modi e termini di cui all'art. 49 D.Lgs. 163/06 e s.m.i..

#### **ART. 14 – COMMISSIONE GIUDICATRICE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

Le offerte saranno valutate da un'apposita Commissione giudicatrice costituita conformemente a quanto previsto dall'art. 52 del Regolamento n. 357 della Città di Torino per la disciplina dei contratti.

L'aggiudicazione del servizio oggetto del presente affidamento sarà effettuata secondo il criterio del prezzo più basso, ex **art. 82 del D.Lgs. 163/2006 s.m.i.**, espresso in misura percentuale sulla base d'asta.

#### **ART. 15 – PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

I soggetti che intendono partecipare alla presente procedura dovranno presentare, entro il termine stabilito nell'avviso di procedura, in busta sigillata:

**1) istanza di ammissione** alla gara, redatta in bollo o in carta semplice per i soggetti esenti (es. Onlus), **in lingua italiana**, indirizzata al "**Sindaco della Città di Torino**", sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto partecipante e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore ai sensi dell'art. 38, comma 3, D.P.R. 445 del 28.12.2000, contenente le seguenti dichiarazioni, **a pena di esclusione**, rese ai sensi del D.P.R. 445/2000 e successivamente verificabili:

**a) l'iscrizione** ad una Camera di Commercio, con le seguenti indicazioni:

- natura giuridica, ragione sociale/denominazione, sede legale e oggetto dell'attività, nonché le generalità degli amministratori, dei legali rappresentanti e dei direttori tecnici risultanti dal certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A., codice fiscale/partita I.V.A;

**b) di non trovarsi in alcuna** delle circostanze previste dall'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 (possesso dei requisiti di ordine generale);

**c) l'impegno a rispettare** per tutti i propri addetti, anche se in possesso della qualifica di soci, gli standard di trattamento salariale e normativo previsto dai C.C.N.L. di categoria e gli standard normativi, previdenziali ed assicurativi del settore secondo quanto previsto dall'art. 12 del presente Capitolato;

**d) (in alternativa)** i) **di non essere** in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile con nessun partecipante alla presente procedura e di avere formulato l'offerta autonomamente; oppure ii) **di essere** a conoscenza della partecipazione alla medesima gara di soggetti che si trovino, con il concorrente, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile, ma di aver formulato l'offerta autonomamente; oppure iii) **di non essere** a conoscenza della partecipazione alla presente procedura di soggetti che si trovino, con il concorrente, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile e di aver formulato autonomamente l'offerta;

**e) di aver valutato** nella determinazione del prezzo offerto tutti gli oneri da sostenere per assicurare una regolare e puntuale esecuzione dei servizi nel rispetto delle condizioni tutte previste dal Capitolato d'appalto;

**f) che il prezzo offerto** è stato determinato tenendo conto degli oneri previsti per l'adozione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro in attuazione del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., nonché del costo del lavoro come determinato periodicamente in apposite tabelle dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sulla base dei valori economici previsti dalla contrattazione collettiva stipulata dai sindacati comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale e assistenziale, del settore merceologico oggetto delle prestazioni dell'appalto;

**g) l'impegno ad osservare** tutte le norme in materia di igiene, prevenzione, protezione e sicurezza del lavoro;

**h) l'intenzione di avvalersi** delle condizioni previste all'art. 118 del Codice Appalti ovvero la quota di appalto che il concorrente intende eventualmente subappaltare nel rispetto delle modalità previste nel Capitolato;

**i) di conoscere, accettare e impegnarsi al rispetto di** tutte le clausole contenute nel presente Capitolato d'Appalto e che il servizio offerto corrisponde alle specifiche ed ai requisiti minimi indicati nel presente Capitolato speciale;

**l) di impegnarsi al rispetto** del codice etico della Città (allegato n. 2 al Regolamento per la Disciplina dei contratti approvato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 10.09.2012 n. mecc. 201108018/003);

**m) di avere effettuato** nel corso dell'ultimo triennio almeno un'indagine della qualità percepita (c.d. *customer satisfaction*) nell'ambito dei servizi pubblici, esplicita mediante attività di rilevazione ed elaborazione dei dati a beneficio di un ente locale o di altro organismo avente natura pubblicistica o comunque a beneficio di un soggetto erogatore di servizi pubblici, indicando analiticamente l'attività effettuata e l'ente /organismo beneficiario ai fini della verifica da parte della Città.

**n) di impegnarsi al rispetto** delle prescrizioni di cui all'art. 3 "Tracciabilità dei flussi finanziari" della Legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e s.m.i..

Il soggetto partecipante alla presente procedura dovrà inoltre autorizzare la Civica Amministrazione a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla procedura qualora un concorrente eserciti la facoltà di accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i.. Si precisa che

qualora un concorrente intenda opporsi alle richieste degli altri concorrenti di accesso agli atti a causa della sussistenza, nei documenti presentati per la partecipazione alla gara, di segreti tecnici o commerciali, egli deve presentare una apposita dichiarazione in busta chiusa riportante la dicitura "Contiene dichiarazione ex art. 13, c. 5, D. Lgs. n. 163/06" con la quale manifesta la volontà di non autorizzare l'accesso agli atti, atteso che le informazioni fornite nell'ambito dell'offerta economica o dei giustificativi di prezzo costituiscono segreti tecnici e commerciali. In tal caso nella predetta dichiarazione il concorrente deve precisare analiticamente quali sono le informazioni riservate che costituiscono segreto tecnico o commerciale, nonché comprovare ed indicare le specifiche motivazioni della sussistenza di tali segreti in base all'art. 98 del D. Lgs. 10/02/2005, n. 30 (*Codice della Proprietà Industriale*).

La busta in questione sarà poi, per tutta la durata della gara, conservata sigillata ed utilizzata solamente in seguito, innanzitutto in occasione delle comunicazioni da inviare ai concorrenti relativamente agli atti accessibili. Il giudizio di congruenza delle ragioni addotte per giustificare il diniego spetta comunque all'Amministrazione non potendosi accettare motivazioni palesemente pretestuose o inconferenti.

In assenza della dichiarazione di cui sopra, l'Amministrazione consentirà l'accesso, fatto salvo il differimento di cui all'art. 13 del D.Lgs. 163/2006, ai concorrenti che lo richiedono.

L'aggiudicazione verrà disposta nei confronti del soggetto che avrà offerto il prezzo più basso.

In caso di parità tra le offerte valide si procederà come disposto dall'art. 77 del R.D. 827/1924.

La Città ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche nel caso di presentazione o di ammissione di una sola offerta valida, previa verifica della convenienza e idoneità della stessa; la Città ha altresì facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

L'aggiudicazione sarà comunque subordinata alla verifica dei requisiti generali e speciali dichiarati in sede di offerta.

In caso di mancata ottemperanza o qualora venisse accertato che l'impresa aggiudicataria si trovi in una delle condizioni che non le consentono la stipulazione dei contratti con la Pubblica Amministrazione, la stazione appaltante, revocata l'aggiudicazione, avrà diritto di escutere la garanzia provvisoria e di richiedere eventualmente il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata conclusione dell'obbligazione contrattuale.

A seguito della verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e speciale dell'aggiudicatario, la Città provvederà a predisporre adeguata scrittura privata, che sarà sottoscritta dalle parti.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'Affidatario dall'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

L'Affidatario non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'Affidatario di ogni relativo rischio e/o alea. In caso di rescissione del contratto da parte dell'Affidatario, la Città si riserva il diritto di incamerare la cauzione e di chiedere il pagamento dei danni.

Per le comunicazioni da parte di questa Civica Amministrazione dovranno essere indicati nell'istanza di ammissione:

- indirizzo di posta elettronica al quale inviare le comunicazioni di cui all'art. 79, comma 5, D.Lgs. 163/2006;

- il numero telefonico ed il numero di fax;
- numeri di posizione INPS ed INAIL. Indicazione delle sedi zonali di competenza degli Enti Previdenziali e dell'Agenzia delle Entrate. In caso di più posizioni INPS e INAIL, occorrerà indicare quella in cui ha sede l'attività principale dell'impresa;
- codice attività conforme ai valori dell'Anagrafe Tributaria.

2) **L'offerta economica** (con gli eventuali giustificativi di prezzi), anch'essa inserita in una busta sigillata senza altri documenti, dovrà essere specificata esprimendo la percentuale di ribasso rispetto al valore di cui alla base d'asta ed indicando il prezzo offerto dal soggetto partecipante per l'effettuazione del servizio, che dovrà essere sottoscritta validamente dal legale rappresentante.

Tanto la busta contenente l'offerta economica, quanto la busta esterna devono riportare: il nome e la ragione sociale/denominazione sociale del concorrente, l'oggetto della gara e la scritta "**CONTIENE OFFERTA PER PROCEDURA DI AFFIDAMENTO IN ECONOMIA - COTTIMO FIDUCIARIO N. ~~---~~/2013** - SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION, IN MERITO AI TRE CONTRATTI DI SERVIZIO (TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, IGIENE AMBIENTALE E FARMACIE COMUNALI)";

3) **Originale comprovante** il versamento del deposito cauzionale provvisorio, di cui al successivo articolo 16, di € **338,24** (calcolato come 2% di € 16.912,04) mediante assegno circolare non trasferibile (intestato al Civico Tesoriere della Città di Torino) presso la Civica Tesoreria di via Bellezia n. 2 (orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 e dalle 14,40 alle 16,10) ovvero mediante fidejussione bancaria o assicurativa, ai sensi dell'art. 75 D.Lgs. n. 163/2006 e 127 del D.P.R. n. 207/2010, o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del D. Lgs 24 febbraio 1998 n. 58.

Polizze e fideiussioni dovranno avere validità non inferiore a 180 giorni a decorrere dalla data di presentazione dell'offerta e contenere tutte le condizioni di cui ai commi 4 e 5 dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006.

La garanzia dovrà essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per la durata di sei mesi, nel caso in cui al momento della scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della Civica Amministrazione, nel corso della procedura.

**Dovrà essere, altresì, presentato a pena di esclusione l'impegno di un fideiussore, di cui all'art. 75 comma 8 del citato Decreto, a rilasciare la garanzia definitiva**, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario. Ai sensi dell'art. 113 comma 2 del D.Lgs. 163/2006, la cauzione definitiva dovrà essere rilasciata con le modalità indicate all'art. 75 comma 3 del D.Lgs 163/2006 e prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 la cauzione provvisoria è ridotta del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione di qualità UNI CEI ISO 9000. A tal fine l'istanza dovrà essere corredata dal relativo certificato o copia ovvero contenere una apposita dichiarazione, successivamente verificabile, attestante "di essere in possesso della documentazione, rilasciata da

organismi accreditati, prevista dall'art. 75, comma 7 d.lgs. n. 163/2006 in materia di sistemi di qualità e di poter pertanto usufruire della riduzione del 50% della cauzione".

Nel caso di partecipazione alla gara di Associazione Temporanea di Imprese o Consorzi costituenti, tutte le imprese raggruppate o consorziate dovranno possedere il suddetto certificato o effettuare la predetta dichiarazione per usufruire della riduzione, inoltre la polizza o fideiussione, mediante la quale viene costituita la cauzione provvisoria, dovrà essere necessariamente intestata a (o sottoscritta da) tutte le imprese che costituiscono il Raggruppamento.

In caso di raggruppamento, ciascuna delle imprese associate dovrà produrre la documentazione e le dichiarazioni richieste al presente articolo del Capitolato, nonché sottoscrivere l'offerta.

## **ART. 16 - CAUZIONI**

L'offerta è corredata da una garanzia, pari al due per cento del prezzo base d'asta indicato nel bando, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente. Ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 la cauzione provvisoria è ridotta del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione di qualità UNI CEI ISO 9000. La garanzia dovrà essere presentata con le modalità di cui all'art. 75 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i..

A garanzia degli obblighi derivanti dal contratto, l'aggiudicatario dovrà costituire, entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento di apposita comunicazione di aggiudicazione, una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale complessivo. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 113 comma 1 del Codice dei contratti, per l'adeguamento del valore.

Ai sensi dell'art. 40 comma 7 del Codice dei contratti, vista la determinazione n. 7/2007 dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, la cauzione definitiva è ridotta del 50% per gli operatori economici ai quali venga rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO IEC/17000, la certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000.

La cauzione può essere costituita a scelta dell'aggiudicatario mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari autorizzati di cui all'art. 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto inadempimento e cessa di avere effetto solo dopo la data di emissione del certificato di regolare esecuzione; essa deve contenere:

- la clausola di espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione ex art. 1944 codice civile;
- la clausola di rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile;
- la clausola a prima richiesta con cui il garante si obbliga ad effettuare il versamento della somma garantita alla Città senza eccezioni o ritardi entro il termine massimo di 15 giorni dalla richiesta scritta di pagamento anche per il recupero delle penali contrattuali.

La cauzione sarà svincolata al momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute e risultate favorevolmente verificate ed assolte eventuali pendenze relative ai conteggi di penali.



## **ART. 17 - EFFICACIA DEL CAPITOLATO E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

Le norme e le disposizioni di cui al presente Capitolato sono vincolanti per l'aggiudicatario dal momento in cui viene presentata l'offerta, mentre lo sono per la Città solo dopo la stipulazione del contratto.

Il contratto sarà concluso mediante scrittura privata.

La Città si riserva di dare avvio all'esecuzione anticipata del contratto.

## **ART. 18 - CONTABILIZZAZIONE**

L'affidatario potrà fatturare i servizi alle seguenti scadenze:

- 30% a seguito dell'esito positivo del controllo di completezza effettuato dalla Città sul report relativo al primo monitoraggio, di cui agli artt. 8 e 9 del presente Capitolato;
- 70% a seguito dell'esito positivo del controllo, da parte della Città, del report finale entro i 30 giorni successivi alla consegna del report finale medesimo, ai sensi dei precedenti artt. 8 e 9.

## **ART. 19 - PAGAMENTI E TRATTENUTE**

Le fatture di cui al precedente articolo saranno pagate entro 60 giorni dal ricevimento delle medesime, a seguito della verifica della regolarità contributiva contenuta nel D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (tre mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL). Fatta salva la possibilità di rivalersi sulle garanzie di cui al precedente articolo 16, eventuali penali o detrazioni per mancata esecuzione verranno imputate alla prima fattura utile ammessa al pagamento.

L'affidatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta da lui dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso a lui corrisposto.

## **ART. 20 - RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO**

La Città ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 20 giorni solari, da comunicarsi all'Affidatario con lettera raccomandata a.r..

In caso di recesso della Città, l'Affidatario ha diritto, oltre alla restituzione della cauzione costituita ai sensi dell'art. 16, al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

## **ART. 21 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In caso di inadempimento dell'Affidatario che si protragga oltre il termine non inferiore a 5 giorni appositamente assegnato dalla Città per porre fine all'inadempimento, anche ad uno solo degli obblighi previsti nel presente Capitolato, la Città si riserva la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare definitivamente la cauzione nonché di procedere nei confronti dell'Affidatario per l'eventuale risarcimento del danno.

In ogni caso, si conviene che la Città, previa dichiarazione espressa, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., incamerando la cauzione, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per i danni subiti, nei seguenti casi:

a) qualora venga accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Affidatario nel corso della procedura di selezione ovvero nel caso in cui vengano meno i requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara;

b) qualora siano riscontrate irregolarità tali da pregiudicare la complessiva correttezza dei risultati (irregolarità superiore al 5% delle interviste conteggiate ai fini del completamento del campione) o ritardi superiori ai 30 giorni dalla data ultima di consegna del prodotto;

c) negli altri casi di cui agli artt. 9 e 10 e 22.

## **ART. 22 - SUBAPPALTO/CESSIONE DEL CONTRATTO/CESSIONE DEI CREDITI**

Pena la risoluzione di diritto ex art. 1456 del codice civile:

- è vietata la cessione totale o parziale del contratto nonché dei crediti derivanti dal contratto;
- il subappalto è soggetto alle disposizioni di cui all'art. 118 del Codice dei contratti ed alle disposizioni di seguito richiamate.

Qualora in sede di offerta l'Affidatario abbia dichiarato di voler subappaltare alcune prestazioni, nel limite del 30% dell'importo a base di gara (previsto nel bando di gara), dovrà provvedere al deposito dei relativi contratti di subappalto, presso la Città, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni.

Al momento del deposito del contratto di subappalto l'affidatario dovrà anche trasmettere la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice dei contratti nonché dichiarazione del subappaltatore stesso attestante il possesso dei requisiti di cui all'art. 38 D.Lgs.163/2006.

È fatto obbligo all'Affidatario di trasmettere, entro venti giorni da ciascun pagamento effettuato nei confronti degli eventuali subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti effettuati agli stessi, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

In caso di mancata trasmissione delle fatture quietanzate, entro il predetto termine, la Città sospenderà il successivo pagamento a favore dell'Affidatario.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non potrà formare oggetto di ulteriore subappalto.

## **ART. 23 - CONTROVERSIE**

Per tutte le eventuali controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del presente contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Torino.

## **ART. 24 - SPESE**

Sono a carico dell'Aggiudicatario, senza diritto di rivalsa, tutte le spese relative alla stipula e registrazione del contratto, nonché tasse e contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione e/o sul contratto.

## **ART. 25 - TRATTAMENTO DEI DATI**

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla gara dei concorrenti, saranno raccolti e trattati, ai fini del procedimento di gara e dell'eventuale stipulazione del contratto, secondo le modalità e le finalità di cui al D.Lgs. 196/2003.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) si provvede all'informativa di cui al comma 1 dello stesso articolo, facendo presente che i dati personali forniti dagli aspiranti affidatari saranno raccolti presso la stazione appaltante per le finalità inerenti la gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione) svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale, che per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; per l'aggiudicatario il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione dell'obbligazione contrattuale e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad essa conseguenti ai sensi di legge.

La comunicazione dei dati conferiti a soggetti pubblici o privati sarà effettuata nei soli casi e con le modalità di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i..

In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 s.m.i., tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è individuato nella persona del Responsabile del procedimento.

## **ART. 26 - VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA**

In caso di revoca dell'aggiudicazione o in caso di risoluzione del contratto, la Città si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al concorrente che segue il primo nella graduatoria.

L'offerta è valida per 180 giorni.

## **ART. 27 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Il Responsabile Unico del Procedimento è il dott. Renzo Mora .